



Documentación Buenas Prácticas

Título Buena Práctica

Uso del Juego de Roles en entrevistas de apresto laboral

Organización que aplica esta Buena Práctica

Organización:

OMIL de Pinto

Ámbitos Impactados por la Buena Práctica

- Mejoramiento de servicios a Buscadores de Empleo
- Mejoramiento de servicios a Empresas
- Incorporación de nuevas herramientas

Beneficiarios de esta Buena Práctica

- Buscadores de Empleo
- Empresas y Gremios

Justificación de la calificación como Buena Práctica

Efectividad de la Buena Práctica

- Contribuye a superar los múltiples desafíos que presenta al postulante enfrentarse a una entrevista de selección de personal.
- El seguimiento permite verificar la efectividad de la práctica en la obtención del puesto de trabajo al que se postula.

Replicabilidad de la Buena Práctica

Es replicable en cualquier OMIL. La OMIL de Pinto no tiene el profesional psicólogo apto en estricto rigor para hacerlo; sin embargo se realizó por la voluntad de querer ayudar al postulante en aprovechar la oportunidad laboral presentada.



Descripción de la Buena Práctica

¿Cómo surgió?

En un trabajo de voluntariado de psicólogos de la Universidad del Desarrollo, el equipo de la OMIL tuvo la oportunidad de conocer y aproximarse al uso de la técnica del juego de roles en entrevistas. Se vio que podía ser de valor para los buscadores de empleo vivir la experiencia de una entrevista laboral mediante juego de roles.

Posteriormente se dio la posibilidad de aplicar la técnica, con la recepción de una oferta de trabajo para un técnico agrícola. En la base de datos de la OMIL se encontró a dos personas con el perfil requerido, quienes en los próximos días debían presentarse a una entrevista de selección de personal en la empresa. Esto generó la necesidad de completar la ficha de ingreso OMIL del postulante, no sólo con los datos usuales como la edad, sexo, sino mediante una entrevista abierta donde el usuario diera cuenta de sus aspiraciones, gustos, habilidades. Esto se realizó en un juego de simulación que anticipa la entrevista real a realizarse próximamente, y que permite observar el estado de ánimo y el modo de enfrentar preguntas de indagación en profundidad propias de entrevistas de este tipo.

Beneficios de su aplicación

- El principal beneficio es para personas que no han tenido nunca una entrevista laboral. Acceder a este servicio antes de la entrevista real genera la sensación de estar mejor preparados. Hace una gran diferencia ir a una primera entrevista sin una experiencia previa; el nerviosismo juega en contra e impide mostrar todo el potencial y desarrollo que se tiene como profesional o técnico.
- Los usuarios manifiestan satisfacción luego del juego de roles, ya que les genera la experiencia práctica de una entrevista real de trabajo, sometiéndole a tiempos y formas de respuesta que les entregan un aprendizaje de cómo enfrentar mejor estas entrevistas.
- Los usuarios manifiestan que es distinto preparar una entrevista sustentada solo en el currículum, que vivirla en tiempo real con un entrevistador (simulando al empleador) preguntando sobre experiencias, fortalezas, debilidades y motivación para el trabajo que solicitan.

Impacto

- Mejora las habilidades de empleabilidad del postulante para manejarse con fluidez en una entrevista de selección de personal, en un símil a la realidad que enfrentará a futuro.
- Se produce en el usuario un aprendizaje significativo mediante el "aprender haciendo", lo que presenta ventajas con respecto al marco solamente teórico del apresto laboral usual.
- Es un servicio que hace visible la OMIL a un segmento que no siempre la ven como oportunidad: los profesionales y técnicos, quienes en su carrera laboral se enfrentan al desafío de la entrevista de selección de personal.



Detalle de cómo se implementó

El usuario es enfrentado a un entrevistador que hace el papel de empleador, en una dinámica propia de una entrevista de trabajo, en la cual el postulante debe responder a cada pregunta en su rol de entrevistado puesto ante una situación tipo.

El proceso se estructura a partir de la Ficha de Ingreso, complementada con preguntas abiertas dirigidas a conocer aspectos importantes de la persona del postulante: expectativas de desarrollo personal, fortalezas e intereses, experiencia laboral, tipo de habilidades que posee, etc. La ficha se va completando en conversación con el entrevistado, por ejemplo, cuál es la jornada en la que está dispuesto a trabajar, último curso aprobado, si ha tenido algún tipo de capacitación, si tiene manejo del computador, licencia de conducir, en fin, datos básicos.

Posteriormente se plantean las preguntas de desarrollo, más complejas, pues el entrevistado tiene que hablar de sus hobbies, de lo que le gusta y lo que no le gusta de sí mismo, y cuáles de esos aspectos le podrían perjudicar en un eventual trabajo. Obviamente una indagación sensible donde, por lo general, el postulante sin experiencia previa en entrevistas laborales se pone nervioso, gesticula, revelando importantes señales de conducta verbal y no verbal. Sin embargo, todo ello es importante para evaluar la aptitud del postulante respecto al perfil de cargo requerido.

Terminada la entrevista se le da retroalimentación al entrevistado sobre los quiebres, vacilaciones y debilidades observadas en la entrevista, en qué ámbitos se mostró con problemas y en cuáles se manejó bien. Lo importante es que el postulante vea que tiene que mantener una coherencia en lo que dice, si el perfil muestra que trabaja mejor solo que acompañado, es bueno que lo sepa, porque mejora su proceso de búsqueda de empleo postulando a las vacantes donde el trabajo individual es el componente principal del perfil requerido.

Dificultades para Implementarla

- La OMIL no cuenta con psicólogos, el equipo está formado mayoritariamente por trabajadores sociales sin formación específica en el área.
- No se dispone de espacio físico que facilite condiciones de privacidad para realizar las entrevistas.

Personas que debieran estar involucradas en la implementación

- Un postulante citado a una entrevista laboral y sienta la necesidad de prepararse para ello.
- Un profesional con capacidad para hacer entrevistas laborales usando la técnica del juego de roles.
- Un empleador que necesite cubrir la vacante de un puesto de trabajo con entrevistas de selección de personal.
- Una jefatura que facilite el ejercicio de este tipo de innovaciones en la OMIL.

Necesidades para su Implementación

- Un espacio físico de privacidad que permita al entrevistador profundizar en una conversación de indagación personal.
- Grabadora de audio y/o video.



Propuestas de mejora

- Con la ayuda de un profesional psicólogo, se podría mejorar la estructura de la entrevista laboral a usar con juego de roles.
- Dar seguimiento a la satisfacción de los usuarios después de recibido el apresto laboral por la OMIL.
- Capacitarse en la observación del lenguaje no verbal, para retroalimentar al entrevistado sobre posibles mejoras en este importante ámbito.
- Aprender a relacionar los ámbitos diversos que aparecen en una entrevista abierta, donde lo que el postulante respondió minutos antes tiene que estar en coherencia con lo que refirió después.
- Previa aprobación del postulante, grabar en audio o video la entrevista y entregar copia al entrevistado.
- Implementar la práctica como apresto laboral con alumnos de 4° del liceo técnico-profesional, muchos de los cuales, al contar con un título técnico-profesional, desean iniciar en breve su carrera laboral.